

# Booking, Cancellazioni e Rimborsi Utente Finale

Audience: Utente finale · Versione: 2026-05-27-v0.4 · Aggiornamento: 27 maggio 2026

Documento predisposto per il pacchetto legale GainTime e da confermare con consulenti legali e fiscali prima dell'uso definitivo in produzione.

## Finalità

La presente policy integra i Termini Utente Finale e descrive le principali regole operative relative a prenotazioni, hold di pagamento, cancellazioni e rimborsi.

## Regola generale

Ogni offerta può avere condizioni specifiche definite dal Merchant. In caso di contrasto, prevalgono le condizioni specifiche mostrate nella scheda offerta e nel checkout, purché conformi alla legge.

## Prenotazioni con pagamento immediato

- 1 Se il pagamento elettronico è richiesto per confermare la prenotazione, l'utente deve completare il flusso entro il tempo tecnico messo a disposizione dalla piattaforma.
- 2 Alla data di predisposizione del presente pacchetto, il flusso slot utente prevede normalmente una finestra tecnica breve di completamento pagamento; decorso tale termine, lo slot può tornare disponibile per altri utenti.

## Prenotazioni con pagamento presso il Merchant

Quando la scheda offerta indica pagamento in sede o all'evento, la prenotazione non implica di per sé pagamento immediato a favore di GainTime.

## Eventi e attività leisure

Per eventi o attività leisure con data o periodo specifico possono applicarsi regole di recesso, rimborso o sostituzione diverse rispetto ai servizi ordinari, secondo legge e condizioni del Merchant.

## Servizi ordinari prenotati a slot

Per servizi prenotati a slot, cancellazioni e rimborsi seguono le condizioni specifiche del Merchant e la legge applicabile. GainTime non garantisce una finestra unica di cancellazione valida per ogni Merchant o categoria.

## Rimborsi

- 1 I rimborsi, ove dovuti, possono essere disposti dal Merchant o, se necessario per ragioni tecniche o di compliance, agevolati da GainTime o dal provider di pagamento.
- 2 I tempi di accredito dipendono dal circuito di pagamento, da Stripe o da altro provider utilizzato.

## Contestazioni

- 1 L'utente deve rivolgersi in prima battuta al Merchant per questioni relative a servizio, evento, qualità, luogo, orario o mancata esecuzione.

- 2 GainTime può fornire supporto tecnico o informativo senza assumere automaticamente la responsabilità sostanziale del rapporto B2C.